

BAB III

ANALISIS DESKRIPTIF

3.1. Data Umum

3.1.1. Sejarah Eblie Stock Indonesia

Eblie Stock Indonesia adalah salah satu perusahaan *digital agency* di Yogyakarta yang berdiri sejak tahun 2015. Pertama kali merintis, perusahaan ini memiliki ide bisnis untuk membuat bisnis online. Awal mula bisnis dijalankan dari pertemanan dengan menyatukan ide. Bisnis awal yang dijalankan menggunakan sistem *dropship* menjual berbagai macam kebutuhan fashion wanita. Kemudian perusahaan mulai mencoba merekrut dan memiliki tiga orang karyawan dengan dua orang karyawan yang bertugas menjadi *customer service* dan satu sebagai *desainer graphic* yang masih bertempat di rumah. Eblie Stock Indonesia sendiri menggunakan sosial media dalam menjalankan bisnisnya seperti website, facebook dan yang paling dekat dengan konsumen, yaitu instagram.

Tahun 2017, Sogan Batik Rejodani melakukan kerjasama dengan Eblie Stock Indonesia. Sogan Batik Rejodani adalah salah satu produsen batik cap dan tulis di Yogyakarta yang sudah berdiri sejak tahun 2011. Pada produksinya, produsen batik tersebut memberikan kepada pembatik profesional di daerah Rejodani, Sleman, Yogyakarta. Pada bagian pemasaran diserahkan sepenuhnya untuk dikelola oleh Eblie Stock Indonesia. Eblie Stock Indonesia dapat memasarkan produk setelah mendapatkan desain baju dan pengerjaan produksi batik selesai. Hingga kini Eblie berkembang mengelola pemasaran produk Sogan hingga memiliki dua belas karyawan. Dua belas karyawan tersebut terdiri dari tiga divisi

yakni divisi *Digital Strategist*, *Human Resources Departmet*, *Content Creator*, *Designer Graphics*, dan *Customer Service* serta berencana menambah jumlah karyawan untuk ditempatkan di masing-masing divisi kerja.

Kini Eblie Stock Indonesia mencoba membuat *brand* milik mereka sendiri yang dinamakan Muezza Idea. Muezza berdiri sejak bulan Februari 2019. Saat ini Eblie berfokus pada pengembangan bisnisnya ke arah mengakurasi produk-produk UKM (Usaha Kecil Menengah) yang mempunyai value kompetitif agar dapat dipasarkan secara online. Tipe kerjasama Eblie Stock Indonesia, yaitu dengan mengambil alih bidang marketingnya, tidak hanya agen dan reseller namun telah menjadi main distributor dari partnernya. Selain kegiatan marketing, Eblie Stock Indonesia juga menawarkan terkait kegiatan *branding*. *Branding* bisa saja dikelola oleh produsen itu sendiri atau Eblie Stock Indonesia. Pada hal ini, *branding* dapat di tujukan untuk meng-*upgrade* produk ataupun *personal branding*. Pembagian keuntungan dalam kerjasamanya, Eblie Stock Indonesia mendapatkan keuntungan sebesar 35 persen sampai dengan 40 persen.

3.1.2. Biodata Eblie Stock Indonesia

Nama Perusahaan: Eblie Stock Indonesia

Alamat: Jl. Asrama UKDW, Perum Griya Citra Permana No.
9 Condong Catur, Seturan, Depok, Sleman,
Yogyakarta.

Telepon: (0274) 2800859

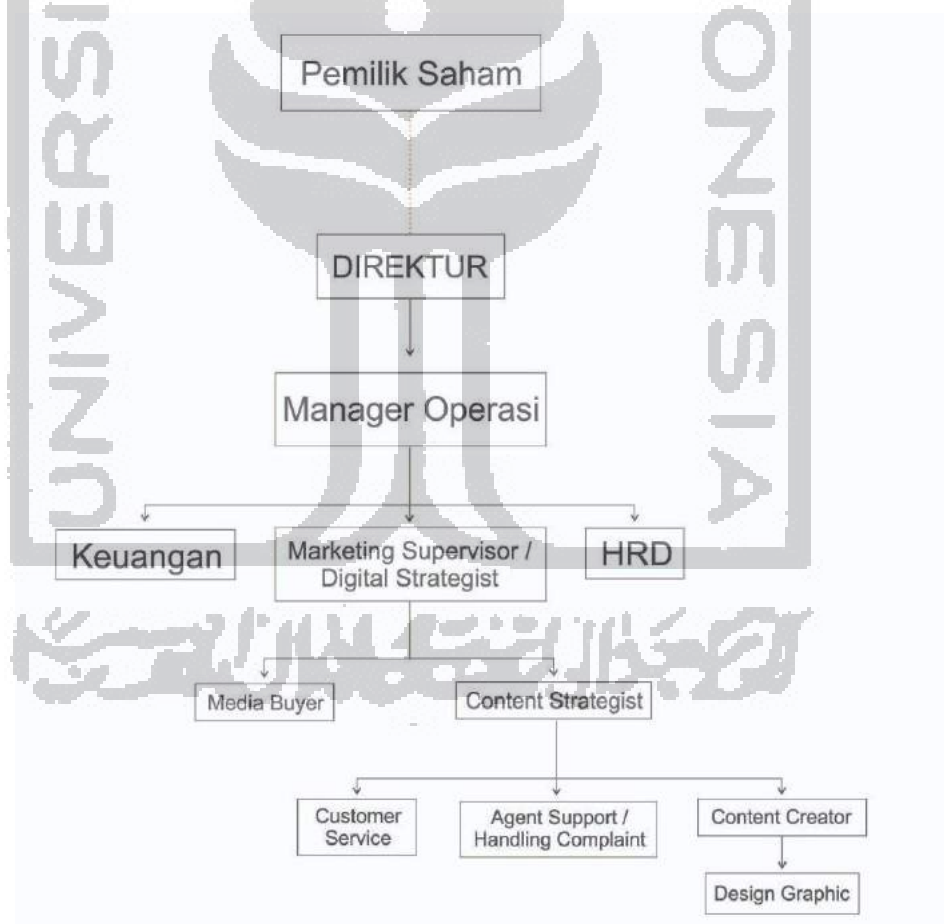
Logo:



Sumber: *Eblie Stock Indonesia*

Gambar 3. 1 Logo Eblie Stock Indonesia

3.1.3. Struktur Organisasi Eblie Stock Indonesia



Sumber: *Eblie Stock Indonesia*

Gambar 3. 2 Struktur Organisasi Eblie Stock Indonesia

3.1.4. Uraian *Job Description* Eblie Stock Indonesia

Berdasarkan struktur organisasi Eblie Stock Indonesia, berikut penjelasannya:

1. Pemilik Saham atau Komisaris, memberikan arah atau menentukan arah perusahaan.
2. Direktur, membuat dan memberikan strategi pencapaian target perusahaan yang telah ditetapkan kepada para manajer.
3. Manajer Operasional, menterjemahkan strategi dari direktur untuk dibuat strategi operasionalnya yang nantinya akan di distribusikan ke masing-masing divisi atau bagian.
4. Keuangan, merencanakan keuangan perusahaan dan mencatat aliran keluar masuk keuangan perusahaan.
5. *Digital Strategis*, membuat strategi digital terkait target yang diberikan oleh manajer marketing.
6. HRD atau *Human Resources Department*, mengatur segala tugas dan kepentingan karyawan seperti: merekrut karyawan, memberikan pelatihan, mengawasi kinerja, menjaga solidaritas karyawan.
7. *Media buyer*, bertanggung jawab membeli iklan di berbagai media (dalam hal ini khusus menggunakan internet atau aplikasi mobile) untuk menampilkan iklan kliennya. Pada dasarnya membantu klien dalam menjalankan kampanye periklanan untuk mencapai konsumen sebanyak-banyaknya dengan biaya se-efisien mungkin.

8. *Content Strategist*, membuat *marketing plan* dalam jangka waktu tertentu. *Content Strategist* memiliki tiga divisi bawahan yakni, *Customer Service*, *Agen Support* dan *Handling Complain*, serta *Content Creator*.
9. *Customer Service*, komunikasi pertama dengan konsumen dan memberikan pelayanan terhadap konsumen.
10. *Agen Support* atau *Handling Complain*, memberikan arahan kepada *reseller* dan menerima *complain product* dari agen ataupun konsumen.
11. *Content Creator*, membuat rencana konsep konten dalam jangka waktu tertentu berdasarkan *marketing plan* yang telah dibuat.
12. *Designer Graphics*, menerima arahan dan membuat *design* dari konsep konten yang telah dibuat oleh *content creator*.

3.1.5. Kanal Eblie Stock Indonesia

Eblie Stock Indonesia di tahun 2018 sudah memiliki dua kanal produk yang sedang dikerjakan. Kedua kanal tersebut memiliki ciri, keunikan dan segmen masing-masing. Berikut ini adalah penjelasan kedua kanal Eblie Stock Indonesia:

1. Sogan Batik Rejodani

Sogan Batik Rejodani merupakan salah satu *brand* di Yogyakarta yang memproduksi batik cap dan tulis. Ciri khas dan keunikan batik yang dibuat adalah menggunakan motif aksara jawa dan mengedepankan nilai-nilai islami. Sogan mulai bekerjasama dengan eblie untuk mengelola bagian pemasarannya di tahun 2017 hingga sekarang. Sogan memiliki dua

segmentasi produk yang pertama yaitu untuk usia dibawah 30 tahun dan segmentasi kedua untuk usia dewasa 30 tahun keatas.



Sumber: *Eblie Stock Indonesia*

Gambar 3. 3 Logo Sogan Batik Rejodani

2. Seri Produk Sogan Batik Rejodani

Sogan Batik Rejodani adalah salah satu *brand* yang selalu ingin memberikan produk-produk terbaru dan berkualitas dengan membawa seri yang berbeda tanpa menghilangkan ciri khasnya setiap akan *launching* produk. Berikut ini adalah Tabel 3.1 Seri Produk Sogan Batik Rejodani:

Tabel 3. 1 Seri Produk Sogan Batik Rejodani

No	Seri Tema Produk	Inspirasi Produk
1.	Maulana Maghribi	Maulana Maghribi terinspirasi dari cerita atau kisah perjuangan wali songo yang berdakwah menebar kebaikan di tanah Jawa. Maulana Malik Ibrahim atau yang di kenal Maulana Maghribi merupakan wali pertama yang singgah di Jawa syiar Islam di Gresik abad ke-13.
2.	Sirajan Muneera	Siraj memiliki arti matahari atau pelita. Muneera memiliki arti bersinar. Pelita bersinar diberikan kepada Rasulullah SAW untuk memberikan penerapangan kebaikan umat manusia. Kisah Rasulullah SAW dari lahir hingaa wafat inilah yang di kenal dengan Sirajan Muneera.
3.	Becik	Terinspirasi dari sebuah rumah kuno dengan bentuk limasan khas Jawa dibangun pada awal tahun 1990-an. Kombinasi batik tulis dan cap serta memiliki nama motif becik atau berarti baik. Pengharapan, cita-cita dan impian supaya penghuni rumah senantiasa dalam keadaan taqwa dan saling memberikan kebaikan.
4.	Oum Al Banine	Bermulai dari sejarah Islam di Maroko yaitu sosok wanita inspiratif “Fatimah Al Fihri” berhasil membangun masjid dan dikembangkan menjadi perguruan tinggi sebagai perguruan tinggi islam pertama pada sejarah islam. Sampai saat ini, nama Fatimah Al Fihri dikeal dengan OUM AL BANINE yang abadi seperti masjid dan perguruan tinggi yang di bangun

Lanjutan Tabel 3.1 Seri Produk Sogan Batik Rejodani

5.	Sulthanah Aulia	Terinspirasi empat wanita mulia. Wanita tersebut tertuliskan dalam hadist yakni menjadi penghuni surga: Khadijah binti Khuwalid, Fathimah binti Muhammad, Asiyah binti Muzahim dan Maryam binti Imran.
6.	Shaliha Diary	Terinspirasi dari wanita shaliha yang memiliki sifat tawazun. Tawazun yakni seimbang. wanita shaliha selalu senantiasa menetapkan keseimbangan diri (akal, jasad dan ruhani) dengan berguru dengan guru alim
7.	Shaliha Diary Part II	Petuah rohani bagi wanita menjadi shaliha, senantiasa memiliki peran masa peradaban, memiliki jiwa bersih dan batin sejuk sesuai aturan.
8.	Ramadhan Vibes	Mempersiapkan Ramadhan 1440 H kombinasi batik berwarna putih, dalam mewujudkan hati dan jiwa yang bersih penuh kebaikan.
9.	Irhamna	Terinspirasi dari cerita kasih sayang Allah SWT tidak kalah dari kasih sayang seorang ibu. Manusia yang bertaubat kepada Allah SWT, maka akan diterima-Nya dengan segala isi dunia.
10.	Al Qudsi Al Jawi	Kisah dari Sayyid Ja'far Shadiq Azmatkhan (Sunan Kudus), yaitu wali songo di kenal karena kearifan, kedalaman ilmu dan akhlaq yang mulia, yang memakai cara-car lembut serta toleransi beragama.

Sumber: *Eblie Stock Indonesia*

Berdasarkan tabel di atas, telah dipaparkan seri produk beserta penjelasannya. Setiap tiga bulan sekali Sogan Batik Rejodani melakukan *launching* produk. Apabila produk yang telah *launching* namun tidak ada konsumen yang membeli produk dalam kurun waktu satu minggu, maka

Eblie akan melakukan evaluasi. Solusi yang biasanya diterapkan adalah menggunakan promosi *endorse* untuk menarik konsumen. Namun, apabila lebih dari satu minggu konsumen tidak ada yang tertarik dengan produk, maka Eblie mengevaluasi kembali dengan menurunkan harga jual. Apabila produk laku dengan harga jual yang lebih rendah, itu tandanya harga jual perta tidak sesuai dengan segmentasi pasar. Namun, apabila harga jual sudah diturunkan tetapi konsumen tetap tidak membeli maka Eblie meminta kepada designer membuatkan produk baru untuk *launching* produk kembali. *Launching* produk dapat berjumlah 10-16 macam model dengan ukuran S,M,L-5L. Produk tersebut dapat dilihat dan diakses melalui katalog produk yang telah di upload pada web www.soganbatik.com dan juga instagram @soganbatikkatalog.

3. Muezza Idea

Muezza Idea adalah *brand* pertama milik Eblie Stock Indonesia yang berdiri sejak Februari 2019. Muezza memiliki ciri dan keunikan menggunakan kombinasi motif batik dan warna-warna yang *soft* sesuai dengan target pasar yang dituju. Muezza memiliki segmentasi pasar perempuan usia 16-25 tahun yang mencerminkan perempuan cantik dan kuat sesuai dengan kalangan remaja. Sesuai dengan segmentasi pasar, Muezza Idea selalu memberikan tampilan produk yang ceria, cerah dan bersemangat disetiap produk yang di upload pada katalog.



Sumber: *Eblie Stock Indonesia*

Gambar 3. 4 Logo Muezza Idea

4. Seri Produk Muezza Idea

Muezza Idea adalah *brand* baru yang selalu ingin memberikan kepuasan kepada konsumen khususnya kalangan perempuan muda berproses menghasilkan produk yang diminati konsumen tanpa meninggalkan ciri khasnya. Berikut Tabel 3.2 Seri Produk Muezza Idea:

Tabel 3. 2 Seri Produk Muezza Idea

No	Nama Seri Produk	Inspirasi Produk
1.	Raveena	Terinspirasi dari perempuan cantik yang selalu bersemangat dengan dipenuhi keberanian hati yang tinggi
2.	The Meise	Terinspirasi dari perempuan hebat dan cantik dengan sentuhan manisnya kekayaan alam yang selalu menebar kebahagiaan dan kebaikan

Sumber : *Eblie Stock Indonesia*

Berdasarkan tabel di atas, telah dijelaskan tema produk beserta penjelasannya. Sama halnya dengan Sogan Batik Rejodani, Muezza juga

melakukan *launching* produk. Apabila produk yang telah *launching* namun tidak ada konsumen yang membeli produk dalam kurun waktu satu minggu, maka Eblie akan melakukan evaluasi dan solusi yang biasanya diterapkan adalah menggunakan promosi endorse untuk menarik konsumen. Namun, apabila lebih dari satu minggu konsumen tidak ada yang tertarik dengan produk, maka Eblie meminta kepada designer untuk membuatkan produk baru untuk *launching* produk kembali. Setiap *launching*, produk dapat berjumlah empat model atau bahkan 11 macam model dengan ukuran S,M,L dan XL perempuan. Muezza juga memiliki katalog produk yang di upload pada web dan juga instagram yang dapat diakses pada link www.muezza.id bagian katalog dan instagram @muezza_idea.

3.2. Data Khusus

3.2.1. Digital Marketing pada Pelayanan Pelanggan di Eblie Stock Indonesia

1. Tugas Digital Marketing pada Pelayanan Pelanggan di Eblie Stock Indonesia

Digital marketing merupakan suatu proses mengenalkan produk ataupun layanan dengan menggunakan media digital supaya dapat menjangkau konsumen secara luas dan memberikan kepuasan kepada konsumen secara maksimal. Untuk dapat mencapai hal tersebut, Eblie Stock Indonesia memiliki beberapa tugas yang dijalankan dalam melayani pelanggan antara lain:

a) Memberikan kemudahan *order* produk

Eblie Stock Indonesia memberikan layanan *order* produk melalui website.

Konsumen akan dapat mengakses internet dan memesan produk di mana dan kapanpun berada hanya dengan membuka website yang dimiliki oleh *brand*.

b) Melayani komunikasi secara online oleh *customer service*

Tugas selanjutnya yang dilakukan oleh Eblie Stock Indonesia adalah memberikan kemudahan dalam berkomunikasi dengan *customer service online*. Komunikasi yang dilakukan dapat melalui media aplikasi seperti: whatsapp, tawk.to, dan instagram (*direct message*). *Customer service* bertugas memberikan informasi produk yang dijual ataupun menjawab pertanyaan seputar produk dari konsumen.

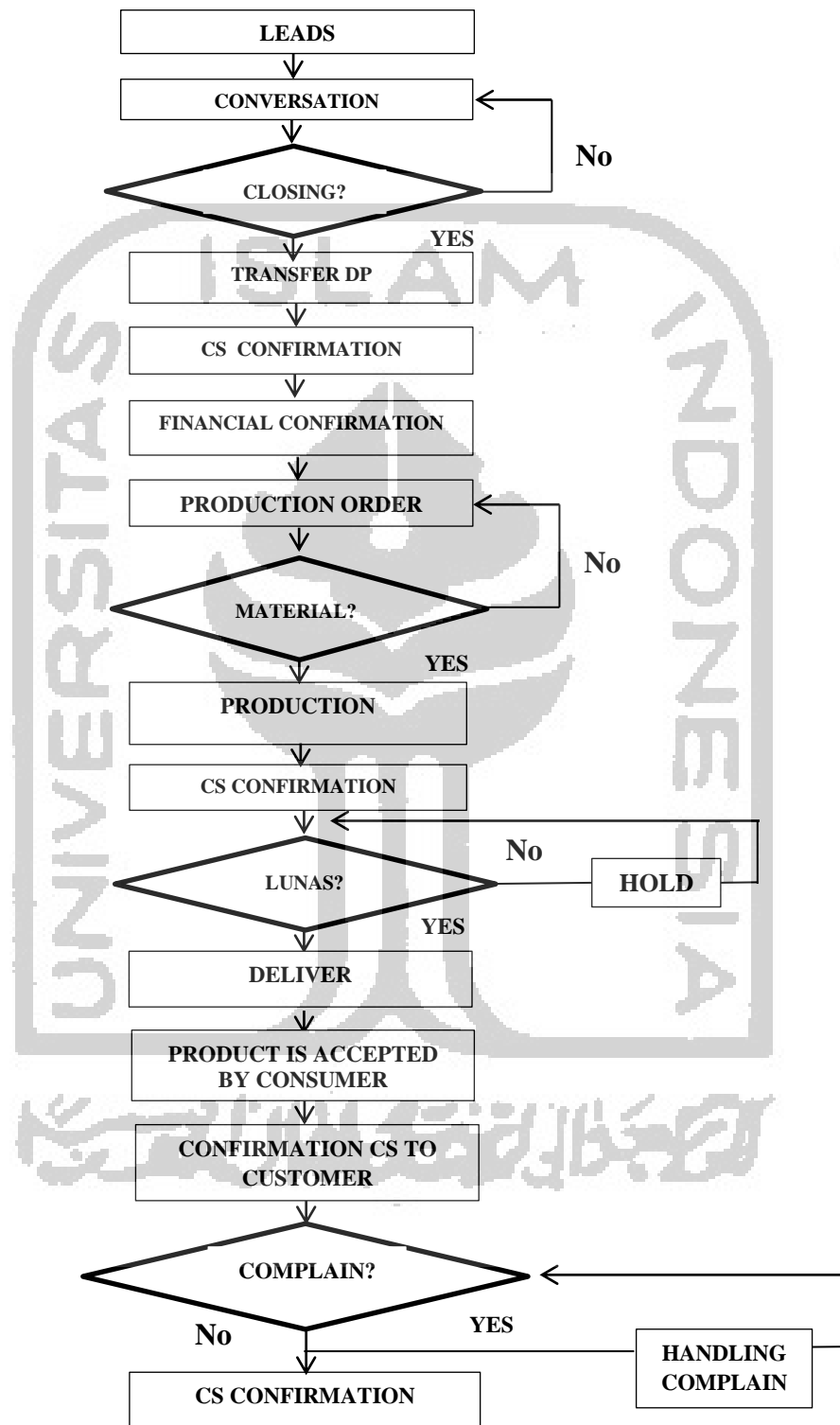
c) Membantu menyelesaikan keluhan dari konsumen

Dalam menangani keluhan konsumen, saat ini *customer service* di Eblie Stock Indonesia dapat melayani menggunakan aplikasi live chat, yaitu whatsapp dan belum menggunakan aplikasi lain dalam memberikan pelayanan keluhan untuk konsumen.

2. *Flow Chart* Proses Bisnis bagian Pelayanan Pelanggan Eblie Stock Indonesia

Eblie Stock Indonesia merupakan perusahaan *digital marketing* yang dalam setiap proses interaksinya berkaitan dengan pemasaran digital. Dalam hal ini, penulis menyantumkan alur proses bisnis *digital marketing* yang dimiliki oleh Eblie. Namun, pada bab ini penulis lebih membahas bagian pelayanan pelanggan dengan acuan *flow chart* proses bisnis perusahaan Eblie Stock Indonesia.

Berikut ini *Flow Chart* Proses Bisnis bagian Pelayanan Pelanggan di Eblie:



Sumber: Eblie Stock Indonesia

Gambar 3.5 *Flow Chart* Proses Bisnis bagian Pelayanan Pelanggan di Eblie

Pada sebuah proses akan ada pembuka dan penutup. Awal mula dimulai dari adanya desain dan *branding* produk yang dikerjakan oleh *designer* untuk menghasilkan sebuah produk. Produk pertama yang dibuat menjadi *sample product* atau produk yang dijadikan sebagai sampel atau acuan utama memperbanyak produk. Setelah *sample product* sudah ada dan disetujui oleh bagian pemasaran (dalam hal ini bagian pemasaran adalah Eblie), maka produk tersebut akan masuk kedalam bagian pemasaran untuk mulai dipasarkan.

Hal pertama yang perlu dilakukan dalam pemasaran di Eblie yaitu membuat *marketing strategy* yang akan diimplementasikan dengan membuat *marketing plan*. *Marketing strategy* adalah penjelasan dari sasaran yang dibutuhkan untuk mencapai segala upaya pemasaran. Dalam hal ini, Eblie Stock Indonesia akan mengenalkan ke segmen pasar lain. Sedangkan *marketing plan* adalah rencana pemasaran untuk menentukan kapan produk mulai dapat dipromosikan, dijual dan berapa banyak target konsumen yang ingin dicapai dalam jangka waktu tertentu. Atau dengan kata lain mengembangkan kampanye pemasaran, mengidentifikasi, dan memfokuskan pada segmen tertentu. Setelah membuat *marketing plan*, ada aktivitas *branding* melalui sosial media instagram dan juga promosi melalui iklan. Aktivitas ini yang akan membuat konsumen untuk tertarik dan mengunjungi sosial media produk yang ditawarkan. Setelah ada konsumen yang tertarik dengan produk, maka akan konsumen dapat mengakses web pemesanan produk yang langsung terhubung kepada bagian *customer service*. Penjelasan *flow chart* bagian pelayanan pelanggan di Eblie Stock Indonesia adalah sebagai berikut:

1) Leads

Leads adalah konsumen yang berpotensi akan membeli produk yang dijual. *Leads* atau konsumen tersebut diterima oleh *customer service*. Konsumen tersebut melakukan pemesanan melalui *website* dengan mengisi format nama, email, dan pesan kemudian klik kirim. Selanjutnya konsumen akan terhubung melalui aplikasi *tawk.to* (gambar aplikasi *tawk.to* ditampilkan di halaman selanjutnya)



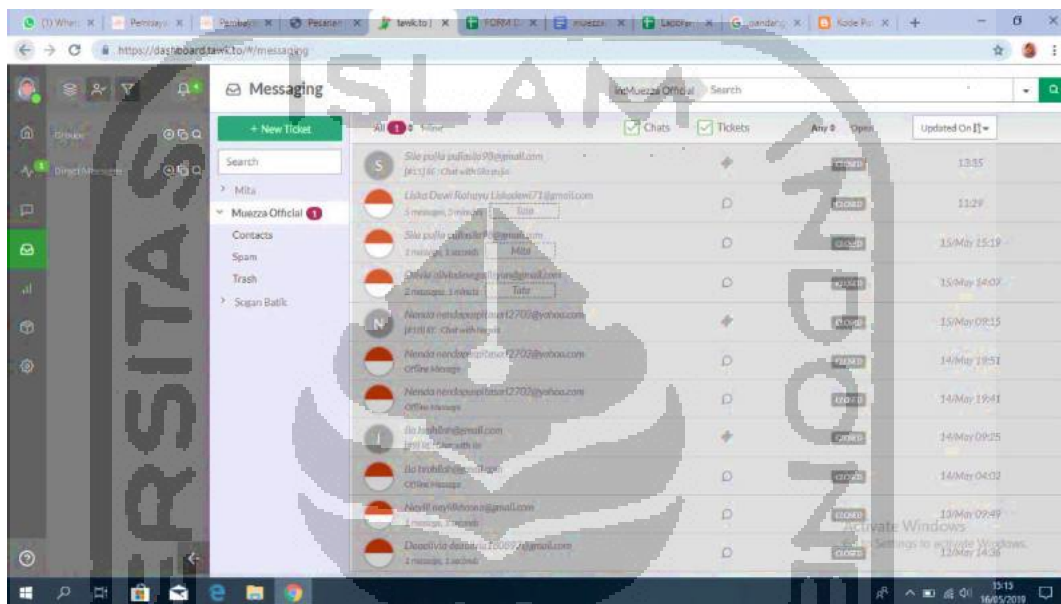
Sumber: www.soganbatik.com

Gambar 3. 6 Gambar Pemesanan Produk Sogan Batik melalui Website

2) *Conversation* atau percakapan

Customer service dapat membalas chat yang terhubung melalui aplikasi *tawk.to* dan biasanya langsung menghubungi konsumen melalui aplikasi whatsapp supaya satu saluran komunikasi. Konsumen juga dapat langsung melakukan pemesanan melalui aplikasi whatsapp dan dapat langsung dilayani oleh *customer service*. *Customer service* merespon chat pertama konsumen (apabila melalui web, konsumen akan langsung

dihubungi *customer service* melalui whatsapp) baik konsumen ingin bertanya tentang informasi produk atau langsung membeli produk yang diinginkan untuk membangun sebuah percakapan.



Sumber: Aplikasi Tawk.to

Gambar 3.7 Pemesanan melalui Website Menggunakan Aplikasi tawk.to

Ketentuan *customer service* Sogan Batik Rejodani membalas chat konsumen:

- a. Menggunakan bahasa baku,
- b. Segmen usia diatas 30 tahun dan wanita muslimah
- c. Menggunakan panggilan “Ibu” atau “Mba”
- d. Menyebutkan nama *customer service*
- e. Menanyakan nama konsumen supaya dapat menyimpan nomor dan menambah kedekatan

- f. Membalas chat tidak boleh lebih dari 30 menit dari chat pertama konsumen masuk
- g. Chat terakhir dari *customer service* untuk menunjukkan sifat sopan

Ketentuan *customer service* Muezza Idea membalas chat konsumen:

- a. Menggunakan bahasa informal
- b. Segmen usia dibawah 30 tahun dan wanita muslimah
- c. Dapat menggunakan panggilan “sist” atau lebih ringan “ditunggu ya mba”
- d. Menyebutkan nama *customer service*
- e. Menanyakan nama konsumen supaya dapat menyimpan nomor dan menambah kedekatan
- f. Membalas chat tidak boleh lebih dari 30 menit dari chat pertama konsumen masuk
- g. Chat terakhir dari *customer service* untuk menunjukkan sifat sopan

3) *Closing*

Setelah terbangun percakapan atau *conversation* oleh konsumen dan *customer service* maka tugas *customer service*, yaitu mengarahkan konsumen agar dapat melakukan *closing*. *Closing* adalah aktivitas akhir penentu konsumen apakah membeli produk atau belum membeli produk. Apabila konsumen belum membeli produk yang sudah ditawarkan, maka konsumen tersebut akan tetap dipantau dan akan diberikan informasi produk selanjutnya. Apabila konsumen membeli produk, maka aktivitas selanjutnya yang dilakukan adalah konsumen melakukan transfer *down*

payment atau DP pembayaran. Namun, sebelum konsumen melakukan transfer *customer service* membuat *invoice* terlebih dahulu. *Invoice* dapat digunakan untuk *input* data pemesanan produk dan juga dapat digunakan untuk cek barang apakah sesuai dengan pesanan atau tidak.

Berikut ini cara membuat *invoice* Sogan Batik Rejodani:

1. Membuka website soganbatik.com
2. Klik transaksi pilih tambah transaksi
3. *Input data customer*: nama, alamat, kota, umur, kolom agen ditulis menurut kode order dari berapa banyak transaksi yang cs buat.
Produk misal : nama produk, size (dewasa S-5L, anak A-H)
4. Klik diskon pilih simpan kemudia mendapat keterangan *invoice*
5. *Invoice* dikirim ke konsumen

Cara membuat *invoice* Muezza Idea:

1. Membuka web muezza.id
2. Klik atau pilih bagian katalog, kemudian 2019, kemudian pilih Raveena atau The Meise
3. Memilih dan klik baju yang dipesan
4. Memilih ukuran dan klik beli
5. Pilih simbol keranjang dipojok kanan atas
6. Mengisi identitas kemudian pilih pembayaran
7. Jika hasil sudah muncul, menggunakan aplikasi snipping tool untuk *copy invoice*
8. Mengirim *copy invoice* ke konsumen

Cara membuat *invoice* Muezza (pesanan *pre-order* atau PO)

Setelah konsumen membayar produk, kemudian *customer service* melaporkan ke bagian pengiriman dengan cara :

1. Membuka link muezza.id atau wp-admin
2. Memilih *woocommerce* bagian pesanan
3. Klik nama konsumen
4. Menugubah status “tertahan” menjadi “sedang diproses”
5. Laporkan ke bagian laporan data ke link yang disediakan
6. Produk pesanan akan diproses untuk dikirim ke konsumen
7. *Customer service* memberikan laporan bukti transfer konsumen, nama produk dan size yang dipesan ke bagian atasan

Contoh *invoice*:

INVOICE

Kpd : Bella Adelina

KODE ORDER : MZA-105

Detail order:

1 Ayudia top in Navy 1pc M Rp 225.000,-

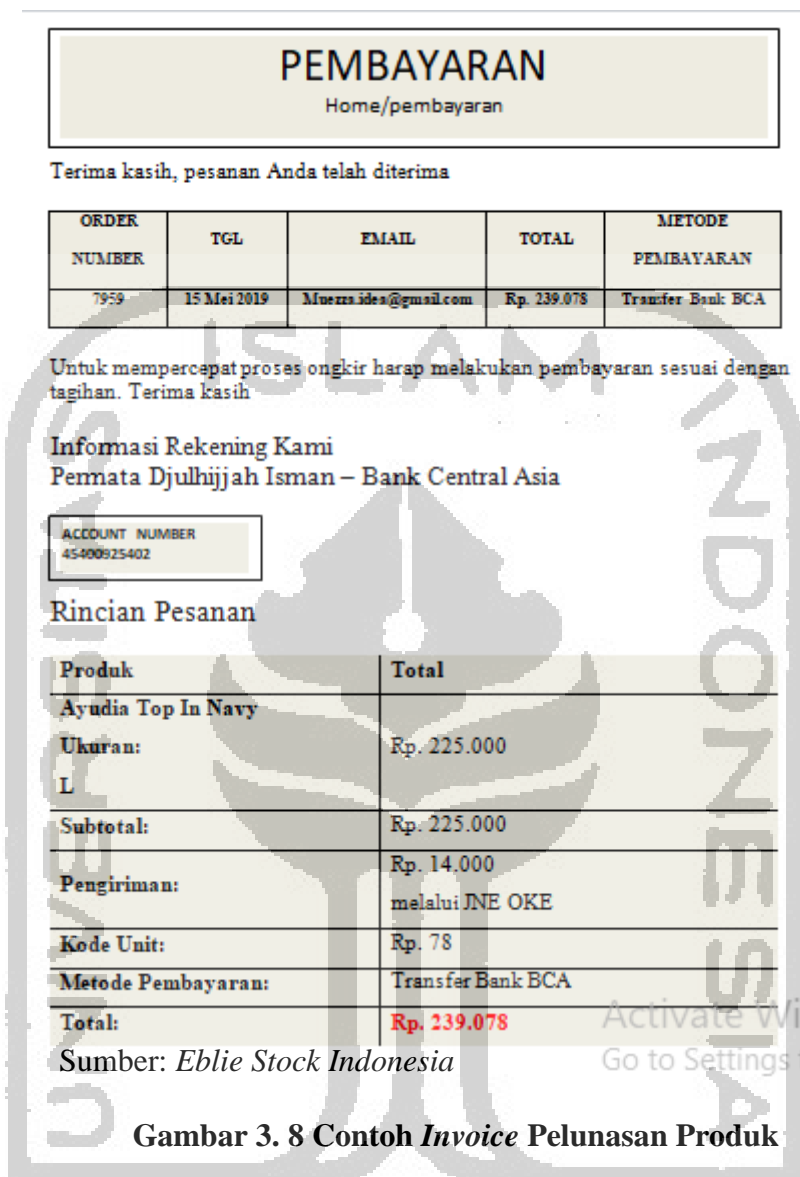
Ongkos kirim Lengkong, Bandung JNE : Rp 14.000,-

Total Rp 239.000,-

Pastikan pesanan sudah benar. -Pesanan yang sudah diproses tidak dapat diubah.

Silakan untuk transfer ke rek. BCA 45***** A.n xxx xxx xxx

Untuk mempercepat proses order harap melakukan pembayaran sesuai dengan tagihan, terima kasih



4) Transfer DP atau *Down Payment*

Transfer pembayaran ada 2 macam:

- a. Transfer *down payment* atau DP 60 persen

Transfer ini dilakukan dengan membayar 60 persen diawal dari harga total pembelian konsumen. Beberapa hal yang dilakukan *customer service* yakni:

1. *Customer service* mengisi data informasi *down payment* atau DP dengan status konsumen DP 60 persen. Bukti DP dikirim ke informasi pelunasan.
2. *Customer service* membuat *invoice* untuk dikirim kepada konsumen.
3. *Customer service* memberikan konfirmasi produk pada bagian produksi agar dapat segera di produksi.
4. Setelah produk jadi, *customer service* meminta pelunasan dari sisa harga total pembelian produk dari konsumen.
5. Setelah konsumen membayar pelunasan, bukti pelunasan dikirim ke informasi pelunasan.
6. *Customer service* membuat *invoice* dan dikirim kepada konsumen
7. Produk dikirim kepada konsumen dan sertakan resi.

b. Transfer Lunas

Transfer ini dilakukan dengan membayar lunas harga total pembelian konsumen. Beberapa hal yang dilakukan *customer service*, yaitu:

1. *Customer service* mengisi data data informasi *down payment* atau DP dengan status konsumen lunas. Bukti pelunasan dikirim ke informasi pelunasan.
2. *Customer service* membuat *invoice* untuk dikirim kepada konsumen.

3. *Customer service* memberikan konfirmasi kepada bagian produksi agar dapat segera diproduksi.

4. Setelah produk jadi langsung dikirim kepada konsumen dan sertakan resi.

Dalam proses pemesanan produk, proses pelunasan, hingga nantinya proses produksi serta pengiriman barang untuk konsumen, Eblie Stock Indonesia mengontrolnya dengan menggunakan aplikasi WooCommerce. Berikut ini contoh gambar aplikasi WooCommerce:

Order ID	Date	Status	Total	Payment Method	Payment Status
#7954 Eblie Rasmiasari	1 Jun 2019	Sedang diproses	Rp.129.078	Salah satu via	Sudah dibayar
#7932 Nanda Pujiastuti	14 Mei 2019	Tertahan	Rp.129.069	Belum ada pembayaran	Belum dibayar
#7920 Is	18 Mei 2019	Sedang diproses	Rp.138.093	Sudah dibayar via	Sudah dibayar
#7881 Nanda Pujiastuti	13 Mei 2019	Selalu	Rp.181.008	Silahkan diperiksa mungkin transaksi tidak dapat memproses menggunakan sistem	Belum dibayar
#7930 Nanda Pujiastuti	11 Mei 2019	Selalu	Rp.129.004	Silahkan diperiksa mungkin transaksi tidak dapat memproses menggunakan sistem	Belum dibayar
#7929 Nanda Pujiastuti	10 Mei 2019	Selalu	Rp.139.002	Silahkan diperiksa mungkin transaksi tidak dapat memproses menggunakan sistem	Belum dibayar
#7928 Nanda Pujiastuti	8 Mei 2019	Selalu	Rp.129.001	Silahkan diperiksa mungkin transaksi tidak dapat memproses menggunakan sistem	Belum dibayar
#7926 Nanda Pujiastuti	7 Mei 2019	Sedang diproses	Rp.132.057	Sudah dibayar via	Sudah dibayar
#7925 Nanda Pujiastuti	6 Mei 2019	Tertahan	Rp.168.003	Belum ada pembayaran	Belum dibayar
#7924 Nanda Pujiastuti	4 Mei 2019	Tertahan	Rp.178.002	Belum ada pembayaran	Belum dibayar
#7923 Nanda Pujiastuti	4 Mei 2019	Selalu	Rp.148.003	Silahkan diperiksa mungkin transaksi tidak dapat memproses menggunakan sistem	Belum dibayar
#7922 Nanda Pujiastuti	4 Mei 2019	Selalu	Rp.181.007	Silahkan diperiksa mungkin transaksi tidak dapat memproses menggunakan sistem	Belum dibayar
#7921 Nanda Pujiastuti	4 Mei 2019	Sedang diproses	Rp.174.002	Sudah dibayar via	Sudah dibayar

Sumber: *Eblie Stock Indonesia*

Gambar 3. 9 Data Konfirmasi Proses Pelunasan dan Produksi dengan Menggunakan Aplikasi WooCommerce

5. *Customer service confirmation* atau konfirmasi *customer service*

Adanya aktivitas transfer, *customer service* menerima konfirmasi oleh konsumen dan meminta konsumen mengirimkan bukti pembayaran untuk dicatat dan dikirim ke bagian keuangan.

6. *Finansial confirmation* atau konfirmasi bagian keuangan

Bagian keuangan mengontrol keluar masuknya uang di perusahaan dari konfirmasi *customer service*. *Customer service* memberikan bukti pembayaran konsumen kepada bagian keuangan. Apabila ada kesalahan menyimpan data keuangan dari *customer service* maka dikenakan sanksi potong gaji 10 persen dan konsumen mendapatkan *return* barang. Hal ini untuk melatih tanggung jawab dan ketelitian dari *customer service*.

7. *Production order* atau perintah produksi

Setelah bagian pembayaran selesai, maka *customer service* dapat meminta produksi untuk mengerjakan pesanan konsumen.

8. Material

Customer service melakukan konfirmasi kepada bagian produksi untuk mengetahui material yang di pesan kosnumen tersedia atau tidak. Apabila material tidak tersedia atau habis, maka tugas *customer service* memberikan informasi kepada konsumen dan menawarkan produk yang lain. Apabila material tersedia, maka langsung diproses pada bagian produksi.

9. *Production* atau produksi

Produksi membuat produk dengan jangka waktu 10-15 hari.

10. *Customer service confirmation* atau konfirmasi *customer service*

Apabila proses produksi telah selesai akan dikonfirmasi kepada *customer service*.

11. Lunas atau pelunasan

Customer service memberikan informasi kepada konsumen kemudian memberikan arahan untuk melakukan pelunasan pembayaran. Apabila konsumen belum melakukan pelunasan, maka barang masih disimpan. Jika konsumen sudah melakukan pelunasan, maka konsumen dimintakan bukti pelunasan.

12. Deliver atau kirim produk

Konsumen yang telah selesai melakukan pelunasan dan mengirim bukti pembayaran maka barang akan segera dikirim ke alamat.

13. *Customer service* konfirmasi kepada konsumen

Setelah ada batas waktu pengiriman, *customer service* melakukan konfirmasi kepada konsumen untuk memastikan apakah barang belum atau sudah diterima yang nantinya akan didata pada laporan penjualan.

LAPORAN PENJUALAN MUEZZA MEI 2019											Mede By:	Approved By:	
											Suci Hasanah	Adhi Permata Putra Kinyasuda	
No	Nama	No HP	Alamat	Pesanan	Harga	Size	Jml	Ekspresi	Tanggal	Pembayaran	DP	Lunas	Ket
1	Diyah Sutanti	082320322000	RCA Wonorejo Jl. A. Yani no 3 Wonorejo	Kalpakimono In Tare	280.000,-	M	1	POS	Rp 20.000,-		01/05	Yudi	
2	Sarah Citra Nurfaish	08979729431	Petum harmonia residence blok A B rt 5 rw 13 desa cimanentan	Ayudia Top In Navy	225.000,-	M	1	JNT	FREE		01/05	Shopee	
3	Arifah Friesdha	081516801531	Jl. Dr. Gohard No.111, Gedung Gajah Unit P&Q, Bank bjb KC setajero Tebel Kota Jakarta Selatan	Ayudia Top In Tare	280.000,-	L	1	JNE OKE	Rp 13.000,-		01/05	WEB	
4	Irfan Harzakala	081222128041	In Cikembang gang Harapan No.100 blok nhad RT RW 08 07 desa cikung kea cikung kab Pajajaran 45465	Ayudia Top In Navy	225.000,-			JNE OKE	Rp 20.000,-		01/05	Yudi	
5	Rani Alvi	81244307859	Jl. Pulau Penangsep Raya No.1, Rm. Bldg TNI AL Kodam kendal gadah Jakarta Utara 14420	Ayudia Top In Maroon	225.000,-	M	1	POS	Rp 13.000,-		03/05	syfa	
6	Oldan Santiwirni	083151139852	Rumah sakit umum daerah (RSUD) dr.R.Gesdiono Gelang Lombok timur Ruang Neonatus Selang kab Lombok Timur NTB	Ayudia Top In Maroon	225.000,-	M	1	JNE OKE	Rp 42.000,-		04/05	WEB	
7	Euis Privatirah	081268923302	Hotel Rivoli Jl. Kramat Raya No.41 Jakarta Pusat	Ayudia Top In Navy	225.000,-	XL	1	POS	Rp 18.000,-		04/05	syfa	
8	Lia Friska	082110102829	Jl. Yayasan Dabusalam no 35 rd.001005 Teluknaga, kec. Teluknaga, Kab. Tangerang Banten 15510	Ayudia Top In Tare	280.000,-	L	1	JNE OKE	Rp 14.000,-		04/05	syfa	
9	Diah Rini	081231555375	Jl. Kelabang Mapernanpa 1 no 25 Kelurahan kelabang kecamatan genting sulitoba	Ayudia Top In Navy	225.000,-	L	1	POS	Rp 22.000,-		04/05	syfa	
10	Siti Fuli Maharani	0850379100307	Jl. Tenunan Sigun-gunun Petum Pondok Harapan Indah (Poharim) Blok D 105B1 Loka Kasuri, Matang 05141	Ayudia Top In Navy	225.000,-	XL	1	POS	Rp 27.000,-		04/05	syfa	
11	Bella Jesi	082240409213	Jl. Raya muhtar, Perumahan Sawangan village Blok E 1 no 33 cluster palmarosa, Kel. Bedahan kec. sawangan, Depok	Ayudia Top In Navy	225.000,-	S	1	POS	Rp 18.000,-		05/05	syfa	

Sumber: Eblie Stock Indonesia

Gambar 3. 10 Laporan Penjualan Muezza Idea

14. *Complain*

Pada proses ini, konsumen yang telah mendapatkan produk dan telah dikonfirmasi oleh *customer service*, apabila mendapat keluhan seperti menerima produk tidak sesuai dengan pesanan, mendapat produk cacat, menerima produk tidak sesuai dengan jumlah yang di pesan, mendapat produk yang tidak sesuai dengan tenggang waktu yang dijanjikan, maka konsumen dapat melakukan *complain* kepada *customer service*. *Customer service* di Eblie akan menyerahkan ke bagian *handling complain*. Apabila produk yang diterima konsumen dan telah dipastikan karena kesalahan dari pemasaran maka konsumen akan mendapat *return* barang sesuai dengan pesanan. Namun, jika konsumen sudah tidak mendapat keluhan maka *customer service* melakukan konfirmasi kepada konsumen.

15. Konfirmasi *customer service*

Menghitung dari waktu pengiriman, yaitu berkisar lima sampai dengan tujuh hari (tergantung pada alamat pengiriman), *customer service* melakukan konfirmasi untuk memastikan barang diterima atau belum oleh konsumen. Proses ini sekaligus mengakhiri kegiatan pelayanan pelanggan satu kali transaksi dengan konsumen.

3. Jadwal Kerja

Selain adanya proses bisnis bagian pelayanan pelanggan di Eblie Stock Indonesia, para karyawan yang bekerja memiliki jadwal kerja dalam setiap harinya. Saat ini, karyawan *customer service* di Eblie Stock Indonesia terdiri dari dua orang, perempuan dan laki-laki. Keduanya bertanggung jawab atas kanal yang

dimiliki, yaitu Sogan Batik Rejodani dan Muezza Idea. Pelaksanaan kerja *customer service* di kantor Eblie Stock Indonesia dilaksanakan setiap enam hari kerja yakni Senin hingga Sabtu. Waktu yang ditentukan yakni dari pukul 08.00 - 20.00 WIB dengan dua kali *shift* dan jeda istirahat solat dhuhur dan ashar. *Shift* pagi, yaitu pukul 08.00-16.00 WIB dan *shift* malam, yaitu pukul 17.00-20.00 WIB. Waktu produktif berinteraksi dengan konsumen yaitu pada pukul 09.00 – 12.00 WIB. Tidak hanya bekerja saja, perusahaan ini juga menanamkan nilai-nilai islami. Setiap pagi pukul 08.00-09.00 sesampainya di kantor seluruh karyawan melakukan solat dhuha berjamaah dilanjutkan dengan membaca asmaul husna dan *briefing* bersama. Berikut ini Jadwal Karyawan di Eblie Stock Indonesia pada Tabel 3.3 dan Jadwal *Shift Customer Service* di Eblie Stock Indonesia pada Tabel 3.4:

Tabel 3. 3 Jadwal Karyawan di Eblie Stock Indonesia

No.	Waktu	Aktivitas	Nama
1.	07.00-08.00	Karyawan absen <i>finger print</i>	Seluruh karyawan
2.	08.00-09.00	Solat dhuha berjamaah dan <i>briefing</i>	Seluruh karyawan
3.	09.00-12.00	Pelayanan online	<i>Customer Service</i>
4.	12.00-13.00	ISHOMA	Seluruh karyawan
5.	13.00-16.00	Pelayanan online	<i>Customer service</i>

Lanjutan Tabel 3.3 Jadwal Karyawan di Eblie Stock Indonesia

6.	16.00-17.00	ISHO dan absen <i>finger print</i>	Seluruh karyawan
7.	17.00-18.00	Pelayanan online	<i>Customer service</i>
8.	18.00-18.30	ISHO	<i>Customer service</i>
9.	18.30-20.00	Pelayanan online	<i>Customer Service</i>

Sumber: *Eblie Stock Indoneisa*

Tabel 3. 4 Jadwal *Shift Customer Service Sogan Batik Rejodani*

No	Hari, Tanggal	Waktu	Brand	Nama
1.	Senin, 04 Maret 2019	08.00-16.00	Sogan	Suci
2.	Senin, 04 Maret 2019	16.00-20.00	Sogan	Suci
3.	Selasa, 05 Maret 2019	08.00-16.00	Sogan	Suci
4.	Selasa, 05 Maret 2019	16.00-20.00	Sogan	Yudi
5.	Rabu, 06 Maret 2019	08.00-16.00	Sogan	Suci
6.	Rabu, 06 Maret 2019	16.00-20.00	Sogan	Suci
7.	Kamis, 07 Maret 2019	08.00-16.00	Sogan	Suci
8.	Kamis, 07 Maret 2019	16.00-20.00	Sogan	Yudi
9.	Jum'at, 08 Maret 2019	08.00-16.00	Sogan	Suci

Lanjutan Tabel 3. 4 Jadwal *Shift Customer Service* Sogan Batik Rejodani

10.	Jum'at, 08 Maret 2019	16.00-20.00	Sogan	Suci
11.	Sabtu, 09 Maret 2019	08.00-16.00	Sogan	Suci
12.	Sabtu, 09 Maret 2019	16.00-20.00	Sogan	Yudi

Sumber : *Eblie Stock Indonesia*

Dari kedua tabel di atas, menunjukkan jadwal karyawan dan jadwal *shift customer service* di Eblie Stock Indonesia. Jadwal karyawan di Eblie berlaku untuk seluruh karyawan yang bekerja. Jadwal *shift customer service* berlaku hanya untuk karyawan *customer service*. Satu karyawan bertanggung jawab atas satu *brand* untuk *shift* pagi baik Sogan Batik Rejodani maupun Muezza Idea. *Shift* malam dikerjakan oleh karyawan yang telah mendapatkan jadwal pada hari tersebut.

3.2.2. Hambatan *Digital Marketing* pada Pelayanan Pelanggan di Eblie Stock Indonesia

Dalam proses *digital marketing* di Eblie Stock Indonesia tentunya memiliki beberapa hambatan yang terjadi. Berikut ini beberapa hal yang terjadi:

1. Pada dasarnya seluruh kegiatan dalam melayani konsumen menggunakan saluran internet dan perangkat komputer, namun beberapa kesempatan penulis menemui hambatan ketika terjadi listrik padam seluruh kegiatan terhenti menyebabkan sebagian besar aktivitas terhambat. Aktivitas baru dapat dilanjutkan hingga listrik tidak padam. Selain itu, adanya jaringan internet yang kurang lancar. Ini berdampak pada kecepatan *customer*

service dalam melayani pelanggan kurang. Baik dalam membalas chat, meng-*input* data pemesanan atau *invoice*, atau pada saat menangi keluhan. Padahal *customer service* sendiri memiliki ketentuan untuk berinteraksi dengan konsumen tidak boleh ditunda melebihi 30 menit.

2. Waktu pelayanan pelanggan kurang maksimal, yaitu dilakukan selama kurang dari 24 jam dalam sehari. Pelayanan pelanggan dilakukan oleh *customer service online* selama enam hari kerja, yaitu hari Senin sampai dengan hari Sabtu dari pukul delapan pagi hingga pukul delapan malam. Hal ini dapat menghambat adanya pembelian konsumen apabila konsumen menghubungi *customer service* diluar waktu yang ditetapkan. Apabila *customer service* tidak bekerja, maka sistem akan dimatikan. Dengan ini, konsumen dapat lama menunggu, atau bahkan mengira bahwa bisnis tidak berjalan.
3. *Customer service* dalam melayani pelanggan tidak hanya berhubungan dengan konsumen, tetapi juga berhubungan dengan divisi lain dalam kerja. Namun, di beberapa kesempatan penulis melihat adanya hambatan ketika berhubungan dengan bagian produksi, yaitu *miss communication*. Hal ini dikarenakan kurangnya informasi yang cepat dan tepat dari pihak produksi terkait material yang tersedia. Ketika *customer service* melihat data material tersedia, maka akan secara otomatis memberikan konfirmasi kepada konsumen. Pada kenyataannya, data material yang diinformasikan kurang *update* sehingga menyebabkan kurangnya kepercayaan dari

konsumen, terlebih apabila produk yang dipesan adalah produk yang sangat diinginkan oleh konsumen.

4. Kesalahan input data pemesanan produk atau *invoice* dari konsumen oleh *customer service* menjadi salah satu penghambat dalam proses pelayanan pelanggan. Apabila hal ini tidak disadari oleh konsumen, konsumen dapat membayar tidak sesuai dengan harga total pemesanan produk. Hal ini juga berakibat pada proses produksi dan juga bagian keuangan.
5. Sebagian besar hampir semua aktivitas terkait pelayanan pelanggan masih ditangani oleh *customer service*. Sedangkan *customer service* yang ada di Eblie saat ini baru berjumlah dua orang dan masing-masing mengelola satu kanal. Apabila ada hari di mana banyak konsumen yang membeli produk, terkadang *customer service* menjadi sedikit kewalahan dalam melayani pelanggan.

